

Klachtenreglement Welzijn Lelystad

Uitgangspunten

Voor Welzijn Lelystad is een klacht een uiting van ongenoegen van (of namens) een cliënt, samenwerkingspartner of opdrachtgever over de bejegening, de gevolgde werkwijze of het geleverde resultaat door een medewerker of een team van Welzijn Lelystad. Een klacht kan ook een nalaten betreffen zoals te laat komen, het niet leveren volgens afspraak, onbereikbaarheid e.d.

Welzijn Lelystad wil snel en effectief optreden bij kritiek of klachten om zo eventuele schade, escalatie of imagoschade te voorkomen. Welzijn Lelystad ziet kritiek en klachten als een gratis advies om van te leren en te kunnen verbeteren en streeft ernaar om klachten zoveel mogelijk laagdrempelig en in de eigen organisatie op te lossen. Klachten worden intern afgehandeld door de direct leidinggevende van de medewerker of het team op wie de klacht betrekking heeft.

Is de klager niet tevreden met de interne klachtenafhandeling, dan kan hij zich wenden tot de externe klachtencommissie van Welzijn Lelystad.

Doel

De in dit klachtenreglement omschreven procedure heeft tot doel het vertrouwen van de klager in Welzijn Lelystad te behouden c.q. te herstellen. Bijkomend doel is dat we als organisatie willen leren van klachten en steeds ons continue willen verbeteren.

Processtap	Actie
Mondelinge klacht of kritiek	Elke medewerker of een team kan een mondelinge klacht of kritiek ontvangen. Deze handelt hij zoveel mogelijk zelf af.
Schriftelijke klacht d.m.v. klachtenformulier	Lukt het niet om de klacht af te doen of is de klager niet tevreden? Dan kan de klager een formele klacht indienen. Een klacht wordt schriftelijk, binnen twee weken na het gebeurde waartegen de klacht zicht richt, ingediend door middel van het formulier klachtenafhandeling. De klager richt de klacht aan de direct leidinggevende van de medewerker of het team waartegen de klacht zicht richt.
Ontvangst klachtenformulier en schriftelijke bevestiging	Het klachtenformulier wordt afgehandeld door de direct leidinggevende van de medewerker of het team waartegen de klacht zicht richt.

	<p>De ontvangst van de klacht wordt direct d.m.v. een automatisch antwoord bevestigd richting de klager met de mededeling dat de klacht in behandeling is genomen.</p>
<p>Interne klachtenafhandeling</p>	<p>De verdere afhandeling door direct leidinggevende omvat tenminste het nader onderzoeken van de klacht d.m.v. intern onderzoek en een gesprek met de medewerker of het team waartegen de klacht zich richt en de klager.</p> <p>De afhandeling van klacht gebeurt binnen vier weken na ontvangst van de klacht. Indien nodig kan deze termijn verlengd worden. De klager wordt daarover schriftelijk geïnformeerd.</p> <p>De afhandeling kan zijn: gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond en gebeurd schriftelijk. Indien nodig kan een bemiddelings- of excuusgesprek, genoegdoeningsvoorstel of doorverwijzing naar een andere instantie plaatsvinden.</p> <p>De direct leidinggevende sluit het dossier voorlopig en informeert de manager. Deze informeert op zijn beurt de Directeur-Bestuurder middels de halfjaarlijkse managementrapportage over aard en afhandeling van klachten.</p> <p>Is de klager na de afhandeling tevreden of neemt hij geen verdere actie, dan is de klacht afgedaan. De direct leidinggevende registreert afhandeling op formulier en archiveert deze digitaal.</p>
<p>Externe klachtencommissie</p>	<p>Is de klager niet tevreden over de afhandeling, dan kan de klager zijn klacht binnen vier weken na ontvangst van de beslissing van Welzijn Lelystad, voorleggen aan de externe klachtencommissie van Welzijn Lelystad.</p> <p>De klager richt zijn schriftelijke en met redeneren omklede klacht in bij de directie van Welzijn Lelystad met het verzoek de klacht in te dienen bij de externe klachtencommissie.</p> <p>De externe klachtencommissie van Welzijn Lelystad bestaat uit drie personen die niet bij Welzijn Lelystad</p>

	<p>werkzaam zijn en geheel onafhankelijk en objectief de klacht in behandeling zullen nemen.</p> <p>Binnen twee weken na ontvangst van de klacht bevestigt de Officemanager van Welzijn Lelystad de ontvangst daarvan bij de leden van de externe klachtencommissie voorzien van een schriftelijke reactie op de klacht van de zijde van de directie. Ook stuurt de Officemanager de stukken mee die bij de interne klachtenafhandeling zijn gewisseld. De klager ontvangt hiervan een afschrift.</p> <p>De klachtencommissie beoordeelt allereerst of de klacht ontvankelijk is.</p> <p>De externe klachtencommissie kan adviseren tot schriftelijke afhandeling van de klacht, tot een nader onderzoek of tot een mondelinge behandeling van de klacht (hoorzitting).</p> <p>De externe klachtencommissie oordeelt binnen zes weken na ontvangst van de klacht of de klacht gegrond, gedeeltelijk gegrond of ongegrond is.</p> <p>Bij een (deels) gegronde klacht doet de commissie een aanbeveling aan de directie van Welzijn Lelystad hoe te handelen. De externe klachtencommissie kan de beslistermijn verlenging indien dit zij dit nodig acht. De klager wordt daarover schriftelijk geïnformeerd.</p> <p>Welzijn Lelystad stuurt de aanbeveling van de klachtencommissie door naar de klager. Tevens geeft Welzijn Lelystad aan hoe zij opvolging/uitvoering aan de klacht geeft.</p> <p>Welzijn Lelystad informeert de externe klachtencommissie binnen vier weken na ontvangst van de aanbeveling hoe zij hieraan opvolging/ uitvoering heeft gegeven.</p>
Archiveren	De schriftelijke klacht wordt zeven jaar in het klachtenarchief bewaart.